

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO POR INDICADORES PARA A COORDENAÇÃO DE UM CURSO EAD

THE IMPORTANCE OF MANAGEMENT BY INDICATORS FOR THE COORDINATION OF AN EAD COURSE

Crislaine Rodrigues Galan – Centro de Ensino Superior de Maringá (UniCesumar)
crislaine.galan@unicesumar.edu.br

Resumo. A gestão por indicadores é de extrema importância em qualquer processo, não sendo diferente em uma instituição de ensino. Na condução de um curso de graduação a distância (EAD), para manter a qualidade e oferecer a melhor experiência de aprendizagem aos estudantes, a coordenação precisa realizar sua gestão de maneira tática, utilizando indicadores para realizar o monitoramento dos processos acadêmicos. Nesse sentido, esse trabalho tem por objetivo apresentar os principais indicadores utilizados pela coordenação na gestão do curso de Engenharia de Produção EAD, destacando sua importância para identificar áreas de melhoria e tomar decisões assertivas baseadas em dados concretos.

Palavras-chave: gestão; indicadores; coordenação de curso.

Abstract. Management by indicators is extremely important in any process, and it is no different in an educational institution. When conducting a distance learning undergraduate course (EAD), to maintain quality and offer the best learning experience to students, the coordination needs to manage it tactically, using indicators to monitor academic processes. In this sense, this work aims to present the main indicators used by the coordination in the management of the EAD Production Engineering course, highlighting their importance for identifying areas for improvement and making assertive decisions based on concrete data.

Keywords: management; indicators; course coordination.

1 Introdução

Gerenciar um curso de graduação EAD requer muita responsabilidade, uma vez que o coordenador ocupa uma posição tática, um gestor, que, além de liderar professores e tutores na busca de oferecer a melhor experiência de aprendizagem aos estudantes, precisa manter a performance do curso no que tange as metas estratégicas de desempenho estabelecidos pela alta gestão.

As instituições de ensino superior são complexas e diferentes de outros tipos de organizações em virtude de sua estrutura, sua organização e seus objetivos serem diferenciados. Além de acumular áreas acadêmicas (ensino, pesquisa e extensão), também enfrenta desafios comuns no mercado, como acirramento da concorrência, exigências legais e normas de entidades reguladoras. Todas essas variáveis denotam a importância da competência dos coordenadores de cursos, no sentido da gestão e operacionalização das estratégias organizacionais frente às demandas legais e sociais (Santos e Bronnemann, 2013).

Conforme Drucker (2003) “não se pode gerenciar aquilo que não se mede” e os indicadores são o meio utilizado para medir o nível de desempenho dos processos que estão sendo observados. Assim, medir é produzir informações utilizando indicadores, e fazer uso de indicadores é gerenciar com base em informações (Fernandes, 2004). Nesse sentido, a gestão por indicadores torna-se uma ferramenta eficaz na condução do curso, servindo como um instrumento de autoconhecimento, de tomada de decisão e aperfeiçoamento permanente.

Para realizar uma gestão eficiente, o gestor precisa estar munido de informações confiáveis e, segundo Fernandes (2004) um sistema de informação confiável é construído por indicadores. Um

indicador fornece dados sobre um processo que se procura avaliar, onde sua utilização possibilita monitorar esse processo, gerando visibilidade do desempenho dele. De acordo com Van Bellen (2002) o objetivo principal dos indicadores é o de agregar e quantificar informações de uma maneira que fique mais aparente.

O uso de indicadores auxilia no estabelecimento da quantificação de um processo e estabelece padrões para analisar o desempenho. Os indicadores que representam determinado processo sinalizam como ele se encontra e mostram para a gerência como as tarefas estão sendo desenvolvidas. Os indicadores são essenciais ao planejamento e controle dos processos, pois constituem a base do planejamento. Estabelecem medidas verificadoras do cumprimento de metas e objetivos. Assim, facilita a ação da gerência, proporcionando maior respaldo na tomada de decisão (Fernandes, 2004. p.3-4).

Para Cavalcante (2001) o monitoramento contínuo dos indicadores permite identificar tendências, detectar problemas e oportunidades de melhoria, e orientar a tomada de decisões estratégicas, podendo realizar ajustes necessários, otimizar seus processos e alcançar melhores resultados.

Considerando a relevância e o apoio que os indicadores podem proporcionar na gestão do curso, seja para diagnosticar, monitorar ou avaliar o percurso acadêmico dos estudantes, uma Universidade tem desenvolvido continuamente indicadores e disponibilizado dashboards de acompanhamento para a coordenação, os quais fornecem dados que vão desde a quantidade de estudantes matriculados até resultados detalhados do curso obtidos na Comissão Própria de Avaliação – CPA.

Dessa forma, o presente trabalho tem por objetivo apresentar os principais indicadores utilizados pela coordenação na gestão do curso de Engenharia de Produção EAD, destacando sua importância para identificar áreas de melhoria e tomar decisões assertivas baseadas em dados concretos.

2 Metodologia

Em toda pesquisa se faz necessária o levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas. Para a realização deste trabalho, inicialmente foi realizada uma breve revisão teórica em livro e artigos, a fim de apresentar definições e conceitos sobre de indicadores, bem como a importância destes para a gestão.

Além disso, por se tratar de um relato de experiência de uma Universidade, foram apresentados os principais indicadores utilizados no curso de Engenharia de Produção EAD, destacando sua importância para a coordenação durante o gerenciamento do curso.

3 Resultados e Discussões

A seguir são apresentados os principais indicadores monitorados pela coordenação do curso de graduação de Engenharia de Produção EAD, a fim de identificar gargalos, melhorar processos e tomar decisões mais assertivas.

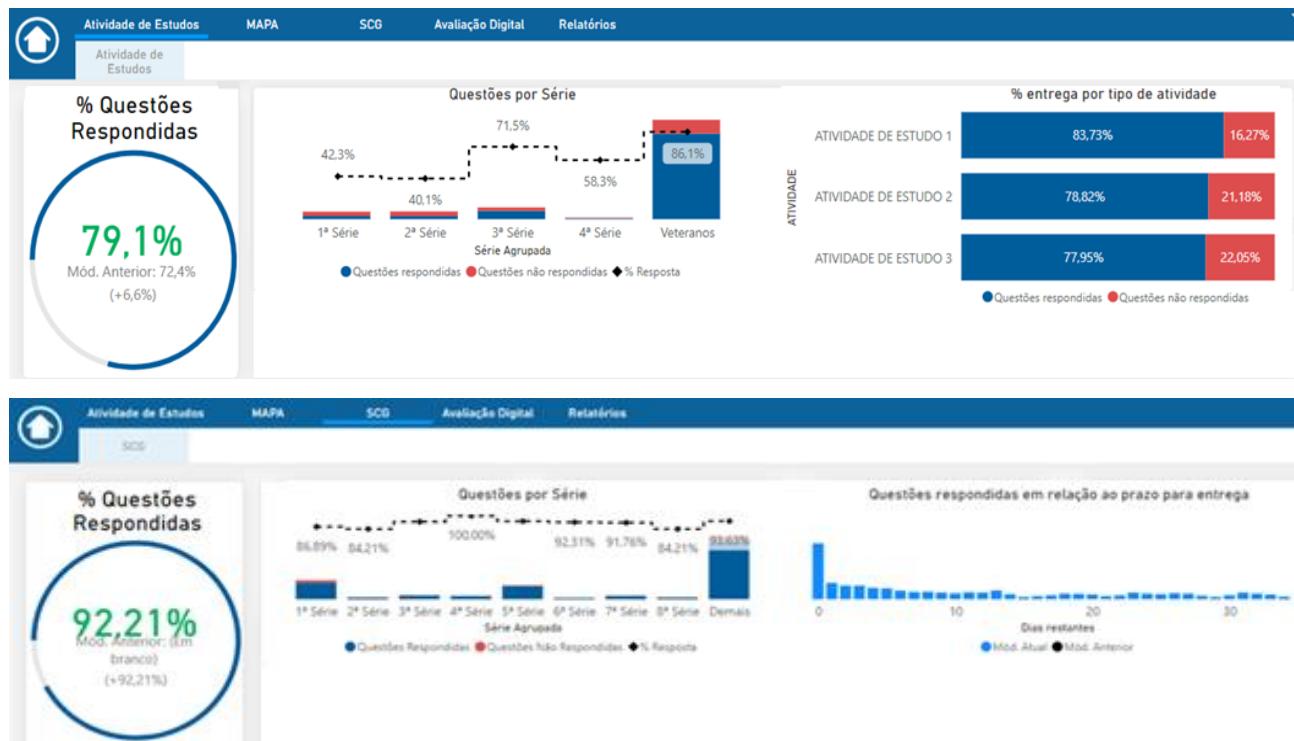
3.1 Base de Alunos

Este indicador permite o acompanhamento contínuo do número de estudantes matriculados no curso. Também fornece informações sobre o perfil dos estudantes matriculados (faixa etária e gênero), distribuição geográfica (por região, estado e cidade) e quantidade por polos. Esses dados trazem uma “fotografia” do curso, além de possibilitar mensurar o índice de permanência e consequentemente, tomar ações para a retenção dos estudantes.

3.2 Engajamento Acadêmico

Este indicador fornece um panorama atualizado diariamente sobre as entregas dos estudantes em todas as atividades avaliativas (atividades de estudo, MAPA – Material de Avaliação Prática de Aprendizagem, atividade referente a Semana de Conhecimentos Gerais e Avaliação), bem como o acesso ao ambiente virtual de aprendizagem. O acompanhamento constante desses indicadores possibilita o desenvolvimento de estratégias para aumentar o engajamento dos estudantes, já que um estudante engajado tende a se manter no curso. A Figura 1 apresenta o respectivo *dashboard* com o filtro no item atividades de estudo e; atividade referente a Semana de Conhecimentos Gerais.

Figura 1 – *Dashboard* de acompanhamento utilizado no curso de Engenharia de Produção EaD – Atividade de Estudo e Atividade Semana de Conhecimentos Gerais



Fonte: Autor (2024).

3.3 Comissão Própria de Avaliação – CPA

Apresenta os resultados detalhados da CPA, incluindo o valor do NPS. É possível acessar os resultados individuais de todas as questões, bem como os comentários dos estudantes. A análise dos dados deste indicador possibilita identificar a causa raiz dos pontos de insatisfação, podendo a coordenação tomar ações assertivas, bem como a mensurar os pontos de satisfação, promovendo ações para a melhoria contínua.

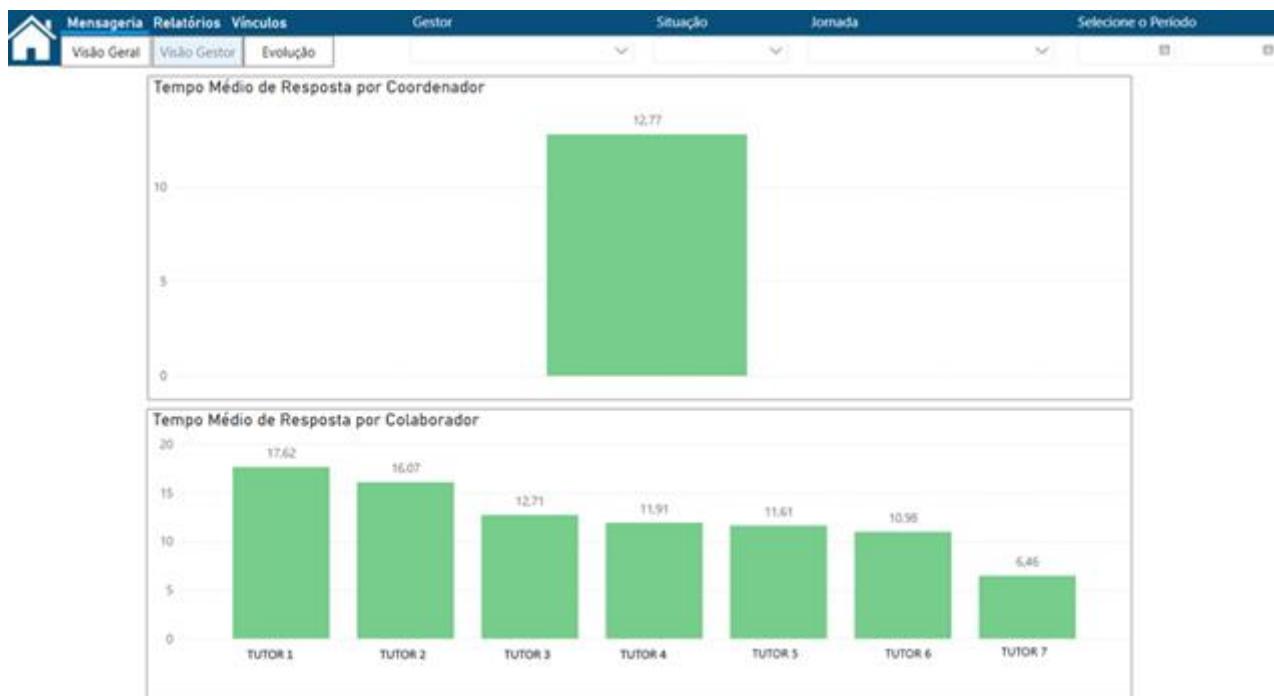
3.4 Tempo de Atendimento

O indicador de tempo de atendimento é fundamental para a coordenação de curso, pois fornece uma visão clara e objetiva sobre a eficiência e a qualidade do suporte oferecido aos estudantes. Ao possibilitar a identificação do tempo de resposta de cada tutor, este indicador permite à coordenação monitorar o desempenho individual e coletivo da equipe pedagógica, o que é essencial para garantir um atendimento que atenda às expectativas e necessidades dos estudantes. Além disso, a análise do número de mensagens recebidas e atendidas por cada tutor contribui para uma compreensão

mais aprofundada da carga de trabalho e da capacidade de resposta dos tutores. Isso não apenas ajuda na identificação de possíveis gargalos no atendimento, mas também permite que a coordenação tome decisões embasadas, como a necessidade de capacitação adicional, redistribuição de tarefas ou mesmo a contratação de novos tutores, se necessário.

O dashboard apresentado na Figura 2 é uma ferramenta poderosa nesse contexto, pois oferece a possibilidade de visualização dos resultados de forma dinâmica e interativa. A capacidade de selecionar diferentes períodos para análise possibilita à coordenação acompanhar variações no tempo de atendimento ao longo do tempo, identificando tendências, picos de demanda ou períodos de menor eficiência. Importante salientar que foram apresentados na figura 2 os resultados por amostragem, isto é, a imagem não reflete a quantidade total de tutores no curso.

Figura 2 – *Dashboard* de acompanhamento utilizado no curso de Engenharia de Produção EAD – Tempo de Atendimento



Fonte: Autor (2024).

4 Conclusão

Analisando os resultados do presente estudo, verifica-se que uma gestão baseada em indicadores possibilita a coordenação do curso de Engenharia de Produção EAD extrair dados concretos e mensurar os resultados de um determinado processo, identificando os gargalos e atuando de maneira mais assertiva nos processos que necessitam mais atenção.

O monitoramento contínuo dos indicadores é essencial para uma gestão eficaz, onde a coordenação pode desenvolver planos estratégicos de curto e longo prazo, alinhando as metas do curso com as diretrizes institucionais.

Dessa forma, a utilização dos indicadores é de extrema importância para a gestão acadêmica, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade do ensino e para o sucesso dos alunos e do curso como um todo.

Referências

- DRUCKER, Peter. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. 4. ed. São Paulo: Ed. Pioneira, 2003.
- FERNANDES, Djair Roberto. **Uma contribuição sobre a construção de indicadores e sua importância para a gestão empresarial**. Rev. FAE, Curitiba, v.7, n.1, p.1-18, 2004.
- SANTOS, Leomar. Bronnemann, Márcia Regina. **Desafios da gestão em instituições de ensino superior: um estudo de caso a partir da percepção de diretores de centro de uma IES pública do sul do Brasil**. Revista GUAL, Florianópolis, v. 6, n. 1, p. 01-21, 2013.
- VAN BEEN, Hans Michael. **Indicadores de sustentabilidade: uma análise comparativa**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.